

御中

**Customer's success is our business**

---

**階層別スキルアップ研修**

**2011年度実施**

**株式会社マネージメント・リソース研究所**

2011.1.10

<http://www.mrri.co.jp/>

## 1. 目的と狙い

低迷する景気、生活価値観の急旋回、成熟飽和の構造不況、規制緩和と異業態間競争激化……私たちを取り巻く環境は大きく変化し、従来の考え方・やり方・しくみでは顧客満足を十分に提供することは出来ません。競争構造が変化し、競争要因が複雑化している現在は、真の企業力が問われ、経営管理体制の優劣が問われる時代です。こうしたときこそ、企業体質の強化・充実に取り組むべき時です。企業においての最大且つ最高の資産は人財力です。人的資産の開発・強化なくして、明日の企業発展はあり得ないといっても過言ではないでしょう。

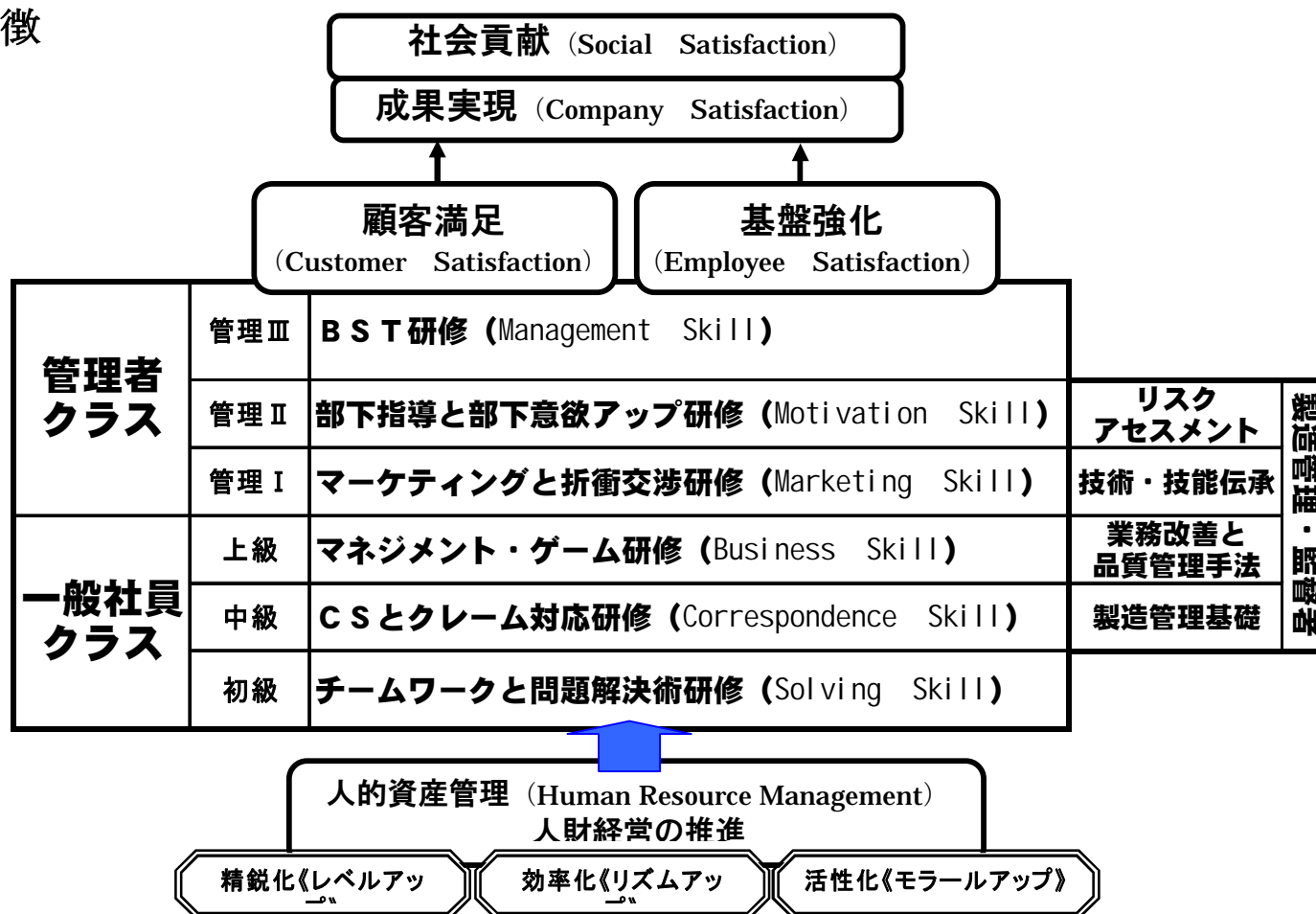
そうした中で、人財力強化をめざした『階層別スキルアップ研修』をご提案させていただきます。

## 2. 人材育成の考え方・進め方

- ① これからの時代に求められる人材は、“自ら考え行動する”人材です。ただ与えられた課題をこなすだけでなく、企業をとりまく状況をふまえて、自らのポジション(立場・役割)として、「今、何が大事か、どうするか」の判断を正しく迅速に行い、自らが責任をもっと遂行していける人材です。そのためには、まず基礎的な知識・技能の習得がなければなりません。ビジネス・パーソンとして必須の基礎的知識の強化が基盤です。その上にたつて、スキル面としては課題認識力・課題構想力・課題遂行力を高めていくことです。また、その前提となる意識面においては、自律性・積極性・協調性をもって組織総合力に寄与・貢献していく姿勢が求められます。
- ② 人材育成は、3つの力がうまくかみ合っていくことです。即ち、会社組織として研修等を通じて育成をはかっていく「育てる力」。本人がもっと伸びたいと自己啓発に積極的に取り組む「育つ力」。さらには人事制度と関連して、啓発向上意欲を促す「育む力」。この3つが一体となって体系的に相乗効果を発揮してこそ、企業基盤を支える「人財力」となりえます。
- ③ このような観点から、人材育成は総合的・体系的に取り組んでいくことが重要であると考えております。したがって、集合研修(OFF. J. T.)方式だけでなく、自己啓発を刺激していく仕組みや、人事諸制度との連動も併せてご検討いただければと思います。

※ 費用対効果により中小企業単独では実施できなかった階層別研修としてご利用下さい。

### 3. 研修の特徴



- ①実戦型研修・・・単なる知識・理論の修得だけでなく、自らが即実務で応用活用できるよう、実際の内容とする。
- ②参画型研修・・・講義だけでなく、討議・情報交換・事例研究等を行ない、参加メンバーの自主的参画意欲を引き出す。
- ③帰納型研修・・・身近な実際の事例や事実を基に検証し、原理原則を修得する。
- ④深考型研修・・・各人が課題・テーマを深く考えることを通じて、思考と行動の革新をはかる。
- ⑤交流型研修・・・参加者がそれぞれの立場を超えた相互理解で、仕事への共通認識を持つと共に、相互練磨・相互信頼の輪を高める。

## 4. 教育研修体系

	コース名	研修名称	研修の主眼	研修時間	実施月	受講料
管理者	管理Ⅲ	BST研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ビジネスシミュレーションを通して市場のメカニズム、マーケティング理論を修得し、意思決定のポイントを学ぶ。</li> <li>・ 計数感覚の重要性を認識し、ビジネスの基盤となるキャッシュフローの仕組みを理解する。</li> </ul>	15時間 (2日間連続)		38,000円
	管理Ⅱ	部下指導・部下意欲アップ研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人的資産管理の基本理論を修得し、管理者として自己の役割を認識する。</li> <li>・ 組織総合力を発揮するための活性化風土づくり、部下の指導ポイントを修得する。</li> </ul>	15時間 (2日間)	平成23年 11月	38,000円
	管理Ⅰ	マーケティング・折衝交渉研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客満足を高め、業績の基盤を確立するためのベースとなるマーケティングの基礎を修得する。</li> <li>・ 折衝能力の重要性を理解し、信頼を得るネゴシエーションのポイントを修得する。</li> </ul>	15時間 (2日間)	平成23年 10月	38,000円
一般社員	上級	MG研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ビジネスの流れを理解し、総合的判断能力を強化する。</li> <li>・ 財務管理の基礎的知識を修得する。</li> </ul>	15時間 (2日間連続)		34,000円
	中級	CS・クレーム対応研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マーケティングの起点であるCS(顧客満足)について理解を深める。</li> <li>・ 納得と満足を与えながら当方の主張を理解させるクレーム対応能力を強化する。</li> </ul>	15時間 (2日間)	平成23年 6月	34,000円
	初級	チームワーク・問題解決研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ チームワークの重要性を再認識し、コンプライアンスも含めた日常行動の指針を確立する。</li> <li>・ 問題解決技法の基礎を修得する。</li> </ul>	15時間 (2日間)	平成23年 5月	34,000円

※1 研修の詳細日程等は、決まり次第お知らせいたします。

※2 最小催行人員(10名)に達しない場合は、研修コースを中止することがあります。

※3  のコースについては今年度は実施いたしません。

## 製造管理・監督者研修(ものづくりコース)

	コース名	研修の主眼	研修時間	実施月	受講料
製造管理・監督者	リスクアセスメント研修 (ものづくりⅣ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>労働安全マネジメントシステム(OSHMS)における、リスクアセスメント(リスクの抽出、評価、目的・目標・活動計画への展開)の手法を学ぶ。</li> </ul>	15時間 (2日間)		38,000円
	技術・技能伝承研修 (ものづくりⅢ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1990年、当時の労働省が中心となり開発した指導技術訓練システムの中の職業能力分析手法(CUDBAS)を用いて、技術・技能をいかに後輩に伝えていくかを学ぶ</li> </ul>	15時間 (2日間)	平成23年 9月	38,000円
	業務改善と品質管理研修 (ものづくりⅡ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分の業務遂行における問題を取り上げるだけでなく、隠れている問題を発見・発掘する。</li> <li>改善する手法として品質管理の手法を利用する実習を行う。</li> </ul>	15時間 (2日間)	平成23年 8月	34,000円
	製造管理基礎研修 (ものづくりⅠ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>工場管理の基本を確認し、グループ討議を通じて他業種における管理手法の可能性を幅広く知り、講義内容をガイドラインとして自社の業務を見直し、活動に反映させる基盤を構築する。</li> </ul>	15時間 (2日間)	平成23年 7月	34,000円

※1 研修の詳細日程等は、決まり次第お知らせいたします。

※2 最小催行人員(10名)に達しない場合は、研修コースを中止することがあります。

※3  のコースについては今年度は実施いたしません。

## 5. キャリア形成促進助成金の活用

### 《キャリア形成促進助成金の概要》

#### ① 訓練の基本要件

- ・ 職場外教育訓練により実施される教育訓練であること。
- ・ 訓練時間は、10時間以上であること。
- ・ 雇用保険の被保険者であること。

#### ② 助成内容

- ・ 経費助成 : 訓練に要した経費の3分の1に相当する額を支給される。
- ・ 賃金助成 : 訓練実施時間に対して支払われた賃金の3分の1に相当する額が支給される。

ケースによって助成金の認定が受けられない事がありますのでご注意ください。

詳細なお問い合わせは

独立行政法人雇用・能力開発機構 へ

### 《助成金シミュレーション》

#### ① 平均賃金：250,000円 『一般社員 中級コース』を受講した場合

経費助成額 :  $34,000円 \div 3 = 11,333円$

賃金助成額 :  $250,000円 \div 172H \times 0.8 \div 3 \times 15H = 5,813円$

#### ② 平均賃金：250,000円 『管理者 管理Ⅱコース』を受講した場合

経費助成額 :  $38,000円 \div 3 = 12,666円$

賃金助成額 :  $250,000円 \div 172H \times 0.8 \div 3 \times 15H = 5,813円$

助成額:17,146円  
実質負担:16,854円

助成額:18,479円  
実質負担:19,521円

※1 平均賃金は、前年度雇用保険料から算定される金額(算定基礎額)の全被保険者の平均です。

※2 当社専任の社会保険労務士が助成金等の申請をお手伝いいたしますのでご安心下さい。

### 【管理Ⅲ】BST(Business Simulation Training)研修

- ・ マネジメントゲームを通じて、企業経営の基本と意思決定のポイントを学ぶ。
- ・ 企業間競争の実態を、模擬演習を通じて実感する。
  - ・ 計数感覚の重要性を認識し、ビジネスの基盤となる金流の仕組みを理解する。

時間	研修内容	すすめ方
第 一 日 目	<b>◆PROLOGUE 『ビジネスの基本を体得しよう』</b> ・本研修の目的と狙い ・ビジネスは、4つの流れをコントロールすること (商流・物流・金流・情報流) ・ビジネスは、意思決定のタイミングである (判断力・創造力・実行力)	レクチャー
	<b>◆PHASE:1 『事業の基盤を考えよう』</b> ・マネジメントゲームのすすめ方と基本ルール ・会社設立と事業活動の整備 ・経営計画書の策定 ・設立時の株主総会 (今後の取り組み方針)	レクチャー& 演習& 全体発表
	<b>◆PHASE:2 『事業活動を開始しよう』</b> ・事業第1年度の実行 (4半期毎の意思決定) ・事業決算書の作成と次年度計画の立案	レクチャー&演習
	<b>◆PHASE:3 『事業を発展させよう』</b> ・事業第2年度の実行 (4半期毎の意思決定) ・事業決算書の作成と次年度計画の立案	レクチャー&演習
第 二 日 目	<b>◆PHASE:4 『事業活動の成果を振り返ろう』</b> ・株主総会 (各社業績発表と質疑応答) ・基調講演会 (事業環境の変化と取り組み指針)	全体発表& レクチャー
	<b>◆CONFIRMATION 『ビジネスの基盤を再確認しよう』</b> ・今までの流れを振り返って ・我々が特に留意すべきことは何か	レクチャー
	<b>◆PHASE:5 『環境激変に対処しよう』</b> ・事業第3年度の実行 (4半期毎の意思決定) ・事業決算書の作成と次年度計画の立案	レクチャー&演習
	<b>◆PHASE:6 『事業経営力を高めよう』</b> ・事業第4年度の実行 (4半期毎の意思決定) ・事業決算書の作成と総合報告書	レクチャー&演習
第 二 日 目	<b>◆PHASE:7 『事業活動の成果を総括しよう』</b> ・株主総会 (各社業績発表と質疑応答) ・記念講演会 (事業経営の本質を語る)	全体発表& レクチャー
	<b>◆EPILOGUE 『自主自責型人材に脱皮しよう』</b> ・全般をまとめた講師コメント	レクチャー

※ 事前に、サブテキストとして財務に関する副読本を与え、読み込んでくることを条件とします。

※ 進行状況によって、一部時間帯を変更することがあります。

### 【管理Ⅱ】部下指導と部下意欲アップ研修

- ・ 幹部・管理職として必須能力の一つである“人的資産開発”に焦点をあて、日常部下・メンバーの指導・育成のあり方を考える。
- ・ モチベーションマネージャーとして、部下のやる気を引き出し、活力のある職場風土にしてい くためのポイントを修得する。

時間	研修内容	すすめ方
第 一 日 目	<b>◆導入講義 『とりまく環境変化と管理監督者の役割』</b> ・時代は今、大変革期を迎えている ・業績格差は人材力格差、組織活性化格差 ・マネジメントの4つの側面 ・激動変革時代に対応する強い組織・強い人材とは	レクチャー
	☆CHECK TIME 『あなたのマネジメントスタイルは？』 ・状況に対応したリーダーシップスタイル ・相手に対応したリーダーシップスタイル	自己診断と解説
	<b>◆核心講義:1 『人的資産管理の重要性』</b> ・人をとりまく環境変化と企業が抱える人事課題 ・なぜ今、人的資産管理が重要か ・総合的人的資産管理とは何か	レクチャー
	◎意見交換会 『人事管理なんでも聞か会』 ・人的資産管理の基本を再確認しよう ・管理職として知らねばならない人事の基本	質疑応答
午 後	<b>◆核心講義:2 『人が育ち、人が活きる職場を創ろう』</b> ・よい職場風土を形成する企業文化 ・モチベーションマネジメントとは ・人はどんなときにやる気をなくし、やる気を出すのか ・モチベーションマネジメントの効果	レクチャー&演習
	◎グループ討議 『職場風土活性化のポイントと取り組み課題』 ・相互啓発、相互練磨の職場風土作りのポイントを考える ・職場のリズムはリーダーがつくる ・職場風土革新は、まず自己革新から	グループ討議& 全体発表
	<b>◆核心講義:3 『人が育ち、人が活きる職場を創ろう』</b> ・これからの時代に求められる人材像とは ・部下指導・人材育成は管理監督者の基本業務の一つ	レクチャー
第 二 日 目	☆CHECK TIME 『あなたの部下育成力は？』 ・コミュニケーション力とは ・自己の強化ポイントを明らかにする	自己診断と解説
	◎グループ討議 『部下指導ってなんだろ？』 ・日常事例をもとに部下指導・育成のあり方を考える ～こんな部下にはどうする・ケース別指導対策～ ・O. J. T. の留意点	グループ討議& 全体発表
	<b>◆核心講義:4 『人材育成能力を磨こう』</b> ・人材育成トライアングルを確立しよう ・人材育成とは、個性との対話である ・ホメル・シカルの使い分けでやる気を引き出せ ・モチベーションとエンパワメント ・人材育成に求められる8つのスキルとは… ・ヒューマンスキルアップ演習	レクチャー&演習
	<b>◆統括講義 『人材育成なくして企業発展なし』</b> ・人活時代に私たちは如何にあるべきかを再確認する ・組織活性化のために、管理職として即やるべきこと ・“人材育成”は、究極自分自身を磨くことにも通じる	レクチャー

※ 進行状況によって、より深く一つ一つの内容をご理解いただくため、一部時間帯を変更することがあります。

【管理Ⅰ】マーケティングと折衝交渉研修

- ・ 企業間格差が拡大する中で、顧客満足を高め業績基盤を確立するためのベースとなるマーケティングの基本を学ぶ。
- ・ 納得と満足を与えながら当方の主張を理解させる折衝交渉能力を強化する。

時間	研修内容	すすめ方
第一日目	<p><b>●導入講義『マーケティングって何だろう』</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マーケティングは営業だけの問題ではない！</li> <li>・ マーケティングは変化への対応力が問われる</li> <li>・ マーケティング・コンセプトとは何か</li> <li>・ マーケティング・ミックス（4つのPと4つのC）</li> </ul>	レクチャー&演習
	<p><b>●講義Ⅰ『マーケティングの基礎～その1：環境分析～』</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市場での競争とマーケティング（STP）</li> <li>・ 競争相手について考える</li> <li>・ 自社の存在価値について考える</li> <li>・ SWOT分析／PEST分析／5 Force分析</li> <li>・ 市場調査のやり方（環境認知力を高めよう）</li> </ul>	レクチャー&演習
	<p><b>●講義Ⅱ『マーケティングの基礎～その2：顧客価値の創造～』</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客価値の中核としての商品</li> <li>・ 市場シェア、マインドシェア、ハートシェア</li> <li>・ ブランドは信頼の貯蔵庫</li> </ul>	レクチャー&演習
	<p><b>●講義Ⅲ『マーケティングの基礎～その3：顧客価値の伝達～』</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 流通は価値を顧客に伝える</li> <li>・ 垂直的マーケティング・システム</li> <li>・ 取引マーケティングからリレーション・マーケティングへ</li> </ul>	レクチャー&演習
	<p><b>●講義Ⅳ『マーケティングの基礎～その4：顧客価値の説得～』</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 価格はどのように決まるのか</li> <li>・ 顧客に向けてのコミュニケーションを統合する</li> <li>・ CSとは、仕事に取り組むスタンスの問題である</li> <li>・ 統合型マーケティング・コミュニケーション</li> </ul>	レクチャー&演習
	<p><b>●総括講義『信頼を超える信頼関係づくり』</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 成果を上げる3つのポイント</li> <li>・ お客さまから頼りにされる人材になろう</li> </ul>	レクチャー
第二日目	<p><b>●導入講義：「なぜ、折衝・交渉力が重要か」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 時代は大変革期を迎えている！</li> <li>・ 成熟化社会は権利意識が強まる</li> <li>・ 変革期はあらゆる問題が表出する</li> </ul>	レクチャー
	<p><b>●核心講義：「折衝交渉に求められる能力を強化する」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 折衝・交渉に求められる能力とは・・・</li> <li>・ ヤリキル4つの条件</li> <li>・ 折衝・交渉力強化のための4つのシユウ</li> </ul>	レクチャー&演習
	<p><b>◆グループ討議「こんな場合、どう対応する？」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日々の業務活動で困っていること</li> <li>・ 私は、このように対応してきた！</li> </ul>	グループ討議 ※事前課題あり
	<p><b>●核心講義②「意見交換」</b></p> <p>「納得と満足を提供する折衝交渉対応のポイントを考える」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 折衝交渉対応の基本姿勢</li> <li>・ 下手な折衝・交渉のタイプ、苦手なタイプ</li> <li>・ 折衝・交渉力パワーアップ・ノウハウ30+1</li> </ul>	講師&演習
	<p><b>●演習「信頼を超える信頼関係をつくる対人関係力を磨く」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コミュニケーション力強化の8つのスキル</li> <li>—傾聴・客観・観察・構築・親密・承認・対話・尊重—</li> </ul>	レクチャー&演習
	<p><b>●統括講義「これであなたも折衝名人！」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 冷静にやるべきだが、冷淡になるな！</li> <li>・ 折衝交渉は技術だけではない</li> <li>・ 問題意識の高さが内容に深みを増す</li> </ul>	レクチャー

※ 進捗状況により、内容を変更する場合があります。  
 ※ なお、参加者に「事前シート」を配布しており、各人が日常業務のなかで体験した問題・折衝交渉事例等を考えてきていただきます。

【上級】MG(Management Game)研修

- ・ ゲーム感覚でビジネスの基本を修得することが出来る。
- ・ 実務に必要なさまざまなスキルの再確認と強化がはかれる。
- ・ いろんな会社のメンバーと協力しながら進めることにより、人脈形成につながる。

時間	研修内容	すすめ方
第一日目	<p><b>●ガイダンス『マネジメントゲームのスタートにあたって』</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本研修の目的と狙い</li> <li>・ 参加メンバーにお願いしたいこと</li> <li>・ ゲームのすすめ方とルール説明</li> </ul>	レクチャー
	<p><b>★会社設立</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会社名（チーム名）決定と看板づくり【役割意識】</li> <li>・ 経営理念、経営方針、行動指針決定</li> <li>・ 記者会見</li> </ul>	グループ討議 &発表
	<p><b>◆第1クール</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発注者への訪問（挨拶・名刺）</li> <li>・ 社内打ち合わせ⇒受注決定／設備購入／資材購入</li> <li>・ 生産開始⇒納入【チームワーク】</li> </ul>	グループ作業
	<p><b>★経営会議</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第1クールのP/L作成</li> <li>・ 問題点抽出・原因分析と対策検討</li> </ul>	グループ討議
	<p><b>◆第2クール</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺）</li> <li>・ その場で受注量決定。資材購入【コスト意識】</li> <li>・ 生産加工（生産性重視）⇒納入</li> </ul>	グループ作業
第二日目	<p><b>★経営会議</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第2クールのP/L作成</li> <li>・ 問題点抽出・原因分析と対策検討</li> </ul>	グループ討議
	<p><b>◆第3クール</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺）</li> <li>・ その場で受注量決定。資材購入【利益意識】</li> <li>・ 生産加工（付加価値重視）⇒納入</li> </ul>	グループ作業
	<p><b>★経営会議</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第3クールのP/L作成</li> <li>・ 問題点抽出・原因分析と対策検討【創意工夫】</li> <li>・ 株主総会の準備</li> </ul>	グループ討議
	<p><b>★株主総会</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各社決算報告と次年度方針発表【プレゼンテーション能力】</li> <li>・ 記念講演会「市場動向と景気の行方」（講師コメント）</li> </ul>	発表
	<p><b>◆第4クール</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺）</li> <li>・ その場で受注量決定。資材購入【時間意識】</li> <li>・ 生産加工（迅速性重視）⇒納入</li> </ul>	グループ作業
第二日目	<p><b>★経営会議</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第4クールのP/L作成</li> <li>・ 問題点抽出・原因分析と対策検討</li> <li>・ 銀行への融資依頼</li> </ul>	グループ討議
	<p><b>◆第5クール</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺）</li> <li>・ その場で受注量決定。資材購入【市場競争意識】</li> <li>・ 生産加工（戦略性重視）⇒納入</li> </ul>	グループ作業
	<p><b>★経営会議</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第5クールのP/L作成</li> <li>・ 納期おくれクレームへの対応【ビジネス文書作成能力】</li> </ul>	レクチャー
	<p><b>◆第6クール</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺）</li> <li>・ その場で受注量決定。資材購入</li> <li>・ 生産加工（総合力重視）⇒納入</li> </ul>	演習
	<p><b>★経営会議</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第6クールのP/L作成</li> <li>・ 株主総会の準備</li> </ul>	レクチャー
	<p><b>★株主総会</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各社決算報告と反省・抱負【プレゼンテーション能力】</li> <li>・ 各メンバーから一言</li> </ul>	発表
	<p><b>●全体講評『ゲーム全体を振り返って』</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 気付いたことと今後への活かし方</li> <li>・ これからのプロ人財に求められるもの</li> </ul>	



## 【中級】CS(顧客満足)とクレーム対応研修

- ・ マーケティングの基点であるCS(顧客満足)についての理解を深める。
- ・ 顧客満足を高めるための具体的実践策を明確にする。
- ・ 納得と満足を与えながら当方の主張を理解させるクレーム対応能力を強化する。

時間	研修内容	すすめ方	
第一日目	午前	<b>●導入講義『私たちをとりまく企業環境とこれからのあり方』</b> ～今、なぜCSが重要か～ ・時代は今、大変革期を迎えている！ —パラダイムシフト— ・最近の企業をとりまく3つの緊急課題 ・顧客志向経営が業績向上の決め手！ ・私たちの提供する真の「商品」とは… ----- <b>●核心講義Ⅰ『CS(顧客満足)重視の仕事』</b> ・CSとは、仕事そのものの質を高めること ・お客さま指向の仕事の進め方とは ----- <b>◆グループ討議『CSの現状はどうか』</b> ・CSの重要性を再認識する ・各社のCSに関する現状認識(出来ている点・不十分な点)	レクチャー&演習
	午後	<b>◆全体発表</b> ・情報交流を通じて相互啓発、相互練磨の輪を広げよう <b>★事例に学ぶCS活動の実際</b> ・ケース事例をもとにして、今後のあり方を考える <b>◆グループ討議『CS向上のために取り組むべきこと』</b> ・今後、さらにどうした点を強化していくべきか ・即実践すること ----- <b>●総括講義『信頼を超える信頼関係づくり』</b> ・成果を上げる3つのポイント ・お客さまから頼りにされる人材になる	発表 グループ討議 グループ討議
		<b>●導入講義『納得・満足を提供するクレーム対応のポイント』</b> ・クレーム対応5つのレベル(現状認識) ・顧客の満足と不満足の境界線はどこにある？ ・クレームは天の声、改善のメッセージ(基本姿勢) ・クレームは“突然・青天の霹靂”ではない(発生原因) ・クレームは初動で決まる(対応留意点) ----- <b>◆グループ意見交換『こんなことがありました』</b> ・クレーム(トラブル)対応経験の情報交換 ・事例に学ぶ発生原因と対処のポイント ・クレーム再発防止対策 ----- <b>◆全体発表&amp;講師コメント『クレームを今後の業務に活かす』</b> ・最高の品質を提供しよう ・お客様の理解と納得を高めるには	レクチャー グループ討議 発表
	午後	<b>●核心講義Ⅱ『納得と共感を高めるノウハウを修得しよう』</b> ・クレーム対応の下手なタイプ ・クレーム対応のステップ別ポイント ・クレーム対応力アップ2.0のノウハウ ----- <b>◆ロールプレイング『こんなとき、どうする』</b> ・ケース別対応のカン・コツ・ツボ ・実習&相互評価&アドバイス ・言ってはいけない言葉、言わなければならない言葉 ----- <b>●総括講義『クレーム対応の人的・組織的側面』</b> ・人は皆同じ考えではない —価値観の多様化— ・意思疎通は言葉だけではない —説得力の源泉— ・クレーム対応能力はテクニックだけではない —仕事観— ・“わかる”ということは“かわる”ということ	レクチャー 演習 レクチャー

※ なお、参加者に「事前シート」を配布しておき、各人が日常業務のなかで体験した問題・クレーム等を考えてきていただきます。

## 【初級】 チームワークと問題解決術研修

- ・ 仕事に取り組む基本姿勢を強化するとともに、組織活動の重要性を認識する。
- ・ 真のチームワークを高める上での重要ポイントを再確認する。
- ・ 仕事の成果を高めるための、問題意識の強化とその解決手法を学ぶ。
- ・ ものごとを論理的に組み立てていくための各種技法を修得する。

時間	研修内容	すすめ方	
第一日目	午前	<b>◆PROLOGUE『私たちの役割って何だろう』</b> ・本研修の目的と狙い ・激動変革の時代に求められる人材とは・・・ ・私たちの果たすべき使命と具備すべき条件とは・・・ ----- <b>◇Case Study:1『とにかくおもしろくないだ』</b> ・「やりがい」「働き甲斐」を実感するには・・・ <b>◆CHAPTER:1『組織人としてのあり方を考えよう』</b> ・私たちに求められる3要素 (マインド・スキル・アクション) ・目的志向の仕事とは…	レクチャー チーム討議&発表 レクチャー
	午後	<b>◇Case Study:2『私のポジション・コミットメントは何だろう』</b> ・組織の中でのポジショニングを確認する ・組織の中で自分を活かそう <b>◆CHAPTER:2『組織活動を正しく認識しよう』</b> ・組織とは何か ・お客さまは誰か？お客様は我々に何を求めているか？ ・我々の提供する真の“価値”は何か？ ・組織活動を効果的にこなすため何が大事か <b>◇Case Study:3『なぜ、うまくいかなかったのだろう』</b> ・真のチームワークとは何か ・「ホウレンソウダ」を励行しよう <b>◇Case Study:3『なぜ、連携がとれないのだろう』</b> ・職場の人間関係向上のポイント <b>◆CHAPTER:3『コンプライアンス意識を強化しよう』</b> ・コンプライアンスとは ・なぜ、コンプライアンス意識が重要か ・日々の基本を徹底しよう	チーム討議&発表 レクチャー チーム討議&発表 レクチャー
		<b>◆CHAPTER:4『問題解決を修得しよう』</b> ・問題はどこから発生するか ・仕事とは、問題解決業である ・問題2つのタイプと対応5つのパターン ・問題と課題の違い <b>◆SKILL UP:1『問題解決のプロセスと基盤』</b> ・問題解決にあつたての基本的スタンス ・問題解決の手順 <b>◆SKILL UP:2『問題解決の手法～その1～』</b> ・情報、データの収集と分析手法 ・チェックシート、バレット図、Jチャート etc	レクチャー レクチャー レクチャー&演習
	午後	<b>◆SKILL UP:3『問題解決の手法～その2～』</b> ・現状分析と手法 ・特性要因図を使った原因分析 <b>◆SKILL UP:4『問題解決の手法～その3～』</b> ・解決案策定と手法 ・アレスト-シグ、7×7法、ロケット- etc <b>◆EPILOGUE『自信と気迫を持って雄々しく歩みだそう』</b> ・“6自型ダイヤモンド人材”をめざそう ・自己変革を阻む敵は誰か？ ・わかるということは、「かわる」ということ	レクチャー&演習 レクチャー&演習 レクチャー

製造管理基礎研修 (ものづくりIコース)

時間	研修内容	すすめ方
09:00	オリエンテーション ◆管理とは ・「管理」の原点を再確認する ・工場管理の対象事項は？各管理項目の管理目的？ ・客先が対価を払う商品の価値とは？〔Q.C.D.〕	レクチャー グループ討議 レクチャー
10:20	◆安全について ・災害モデル（概念図）の紹介 ・安全問題の本質を学習し、安全活動のあるべき姿を模索する	レクチャー 休憩（10分）
10:30	◆品質について ・品質管理の概要（解説）（品質不良の発生と災害発生の類似点） ・品質が不安定だとどういふ問題が発生するか ・品質不良の発生しない体質の要件を討議	レクチャー グループ討議 グループ討議
12:00	昼食休憩（60分）	
13:00	◇つづき ・品質改善活動の目標の創り方 ・品質問題原因追及のプロセス ・なぜなぜ分析の例題 ◆生産効率・能力・生産性 ・生産能力がわからなかったらどういふ問題が発生するのか	レクチャー グループ討議 グループ討議 グループ討議
14:20	◇つづき ・生産能力を上げれば何がかわる？ また、どう変わって経営にどんな影響を与えるか ・生産能力、効率、生産性の具体的な管理内容を学習する	グループ討議 レクチャー
14:30	◆費用・コストについて ・納期・製造期間の重要性の確認 ・仕掛を多く持ちたがる理由は？仕掛が多い場合の問題点は	グループ討議 休憩（10分）
15:50	◇つづき ・仕掛を削減して製造期間を短縮し、 生産量を確保するためには何をすべきか	レクチャー
17:30	◇まとめ	
09:00	◆納期・製造期間 ・納期・製造期間の重要性の確認 ・仕掛を多く持ちたがる理由は？仕掛が多い場合の問題点は ・仕掛を削減して製造期間を短縮し、 生産量を確保するためには何をすべきか	レクチャー グループ討議 グループ討議 グループ討議 レクチャー
10:20	・仕掛料を減らして生産を続ける場合のリスクは	レクチャー 休憩（10分）
10:30	◇つづき ・製造期間が短縮されると何がかわるか？その場合の前提条件は ・途中仕掛と製造期間の関係 ・納期・製造期間短縮の方策をGDで討議し幅広く対応策を学習する	グループ討議 レクチャー グループ討議
12:00	昼食休憩（60分）	
13:00	◆技術・技能教育 ・技術伝承、教育はなぜ必要か？ ・技術・技能教育の手法を学習する ・技術をどのように蓄積するのか	グループ討議 レクチャー 休憩（10分）
14:00	◆製品在庫の持ち方 ・在庫の功罪（在庫は問題を隠す） ・在庫を削減した場合の効果をGDにより討議し、削減の方策を検討する ・在庫削減の進め方 ・製品在庫ミニマム化の条件は	グループ討議 レクチャー グループ討議 グループ討議
14:10	◆設備メンテナンス ・設備故障の問題点？ ・メンテナンスの必要性、メンテナンス方式の分類と結果	グループ討議 休憩（10分）
15:50	◆年間予算、中期予算の創り方 ・予算管理に必要な条件？ ・予算の策定方法（フロー図で説明） ◆その他 ・各社どんな体制で生産技術を「開発しているのか？ ・技術開発を指導・支援しているか	グループ討議 レクチャー グループ討議
16:00	◆全体的まとめ等クロージング	
17:30		

業務改善と品質管理研修 (ものづくりIIコース)

時間	研修内容	すすめ方
09:00	オリエンテーション ◆問題発見と課題づくり ・問題とは「問題の定義」 ・問題の種類「3つの型」	レクチャー
10:20	休憩（10分）	
10:30	◆つづき ・技術・技能の定義「最良の仕事へ」 ・テーマ発見の基本的考え方「柔軟な思考、手法」	レクチャー
12:00	昼食休憩（60分）	
13:00	◆問題の説明と理解（共通認識） ・自部署の問題と他部署への要望	演習
14:20	◆業務改善の考え方・進め方 ・問題解決の手順 ・改善活動の進め方	レクチャー
14:30	◇つづき ・うまくいかなかった理由	グループ討議 休憩（10分）
15:50	◆自社業務の課題の取り上げ ・自社業務の課題と進め方	演習
17:30	◇まとめ	
09:00	◆宿題発表・講評：確認結果について ◆品質管理手法 ・グラフ、度数分布、パレート図、特性要因図、層別、チェックシート、 散布図、親和図法（KJ法）、アローダイアグラム法	グループ発表 レクチャー
10:20	◆品質管理手法 ・グラフ、度数分布、パレート図、特性要因図、層別、チェックシート、 散布図、親和図法（KJ法）、アローダイアグラム法	グループ発表 レクチャー
10:30	◆つづき ・品質とは、管理とは ・現場の働き、監督者の役割 ・品質管理のデータと解析	レクチャー 休憩（10分）
12:00	昼食休憩（60分）	
13:00	◆品質管理手法を利用して自業務の課題の原因分析 ・教育の種類 ・CIT推進のステップ	演習
14:20	◆改善実行計画書のポイント ・5W2Hを明確に ・目に見える目標と実績の対比	レクチャー 休憩（10分）
15:50	◆自社業務の実行計画書の作成 ・グループ代表課題の計画書を作成	演習
16:00	◆全体的まとめ等クロージング（発表と質疑・討論）	
17:30		

## 技術・技能伝承研修（ものづくりⅢコース）

時間	研修内容	すすめ方
第1日目	09:00 オリエンテーション ◆技術・技能伝承の必要性 ・技術・技能伝承の必要性の背景 ・ものづくり力継承への危機感 ・技術・技能の定義 ・形式知と暗黙知	レクチャー
	10:20 休憩 (10分)	
	10:30 ◆技術・技能伝承の手順と解説(1) ・CUDBASによる手法を学ぶ	グループ討議
	12:00 昼食休憩 (60分)	
	13:00 ◇技術・技能マップの作成演習(1) ・能力カードの作成 ・仕事カードの作成	レクチャー 演習
	◆技術・技能マップの作成演習(2) ・技術・技能マップの作成	レクチャー 演習
	14:20 休憩 (10分)	
	14:30 ◇つづき ・技術・技能マップの作成	
	15:50 休憩 (10分)	
	16:00 ◆技術・技能マップの作成演習(3) ・個人別技術・技能評価表の作成	レクチャー 演習
17:30 ◇まとめ		
第2日目	09:00 ◆技術・技能マップのグループ発表	グループ発表
	10:20 休憩 (10分)	
	10:30 ◆技術・技能伝承の手順と解説(2) ・職場別技術・技能評価表の作成について ・技術・技能伝承計画の作成について ・伝承マニュアルの作成について ・伝承計画の評価	グループ討議
	12:00 昼食休憩 (60分)	
	13:00 ◆技術・技能伝承の手順の解説(3) ・教育の種類 ・OJT推進のステップ	グループ討議
	14:00 休憩 (10分)	
	14:10 ◆事例研究 ・石油プラントのメンテナンス企業の監督者の事例	レクチャー
	15:00 休憩 (10分)	
	16:10 ◆振り返り ・これからの技術・技能伝承活動を考える ・質疑応答	グループ討議
	17:30 ◆全体のまとめ等クロージング	

## 参加企業

大和化学工業株式会社

大和物産株式会社

株式会社池田工業社

葛城工業株式会社

オリエンタルシューズ株式会社

株式会社サカガワ

川端運輸株式会社

有限会社ナイスケアサポート

株式会社中西運送

NPO法人地域活動支援センター ぷろぼの

今村住設株式会社

有限会社フジカワ

株式会社西本電器製作所

※ 順不同